




IBM ServicePac 14R1447

Mejora al Servicio de Garantía 3 años 7x24x4 Impresora Fiscal



Con este ServicePac, Ud. obtendrá la mejora al servicio de garantía de su Impresora Fiscal, con una cobertura 7 x 24 (Lunes a Domingo las 24 horas del día), con respuesta dentro de 2 horas.

MODALIDAD DE ATENCIÓN:
ATENCIÓN A DOMICILIO.

Con un simple llamado a nuestro Centro de Atención, Ud. recibirá la atención de un Representante Técnico en su domicilio.

Para las localidades que se encuentran fuera del radio de 30 Km. donde hay técnico residente consulte los Términos y Condiciones del servicio.

COBERTURA: 7 X 24 (respuesta en 2 horas).

DURACIÓN: 3 años.

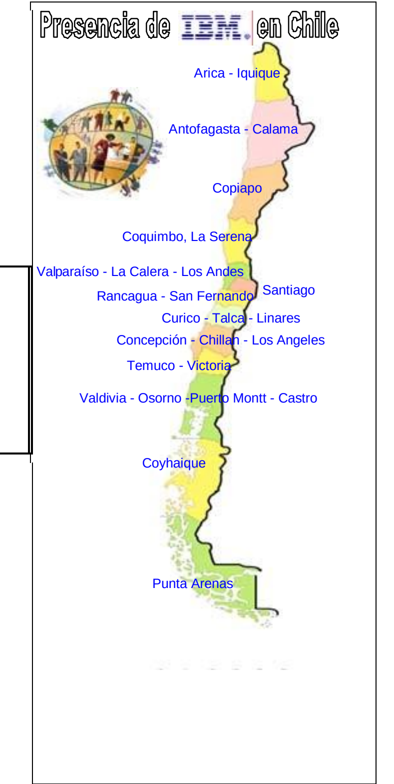
La mejora al servicio de garantía tendrá vigencia durante el período de la misma.

Nuestro servicio técnico esta disponible todos los días del año, durante las 24 horas.

Un representante técnico IBM responderá su llamado dentro de las 2 (dos) horas de

PRODUCTOS SOPORTADOS

③ Impresora Fiscal 4610 (KC4, TF6)



SS oo ll ii cc ii tt ee SS ee rr vv ii cc ii oo aa ll CC ee nn tt rr oo dd ee AA tt ee nn cc ii óó nn aa ll CC ll ii ee nn tt ee aa ll tt ee ll éé ff oo nn oo 00 22 -- 22 00 00 66 66 77 00 óó 88 00 00 -- 22 00 33 00 00 77

Dentro de este ServicePac encontrará los Términos y Condiciones del servicio.

IBM de Chile S.A.C
Avda. Providencia 655, Santiago 02-2006000







realizado el pedido.



Mesa Central:

IBM ServicePac – Términos y Condiciones

IBM de Chile S.A.C ("IBM") ofrece, mediante éste instrumento, a la Persona Natural o Persona Jurídica cuyo nombre y domicilio se detalla en la Tarjeta de Registro (el "Cliente"), el servicio de mantenimiento (el "Servicio"), descrito en el documento denominado "ServicePac".

Contrato

La "Tarjeta de Registro" firmada y entregada en el domicilio de IBM, la hoja de "Descripción del Servicio" junto con estos "Términos y Condiciones" (en conjunto referidos en adelante indistintamente como el "Contrato" o "ServicePac") constituyen el contrato completo entre el Cliente e IBM.

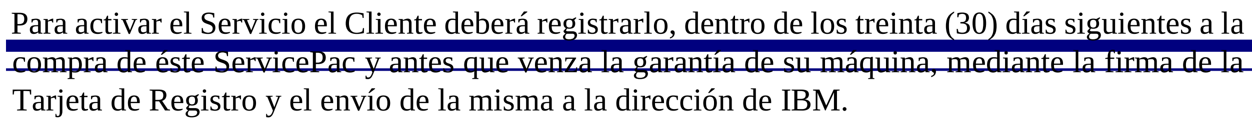
Registro

La obligación de IBM de prestar el Servicio está condicionada al registro del ServicePac en IBM dentro de los treinta (30) días siguientes a la compra del mismo.









Para activar el Servicio el Cliente deberá registrarlo, dentro de los treinta (30) días siguientes a la compra de éste ServicePac y antes que venza la garantía de su máquina, mediante la firma de la Tarjeta de Registro y el envío de la misma a la dirección de IBM.

Asociados de Negocios IBM (Business Partners de IBM)

IBM ha firmado acuerdos con ciertas organizaciones (denominadas "Business Partners") para promover y comercializar el Servicio. Cuando el Cliente emita una orden a un Business Partner de IBM a fin de adquirir el Servicio (comercializados al Cliente por los Business Partners de IBM) de conformidad con este Contrato, IBM proporcionará al Cliente el Servicio con sujeción a las garantías y otros términos del presente documento. IBM no se responsabilizará por 1) las acciones de los Business Partners de IBM, 2) cualquier otra obligación, distinta a la estipulada en este documento, que ellos pudieran contraer con el Cliente, o 3) cualquier producto o servicio no comprendido en el presente Contrato suministrados al Cliente por los Business Partners en virtud de sus contratos particulares.

Pre-requisitos

Este Servicio únicamente es válido para la máquina estipulada en la Tarjeta de Registro y cuando la misma esté instalada en la República de Chile. Por ningún motivo es transferible a otra máquina.

La máquina deberá estar dentro del periodo de garantía en el momento que se realiza el registro. El Servicio se brindará únicamente a los tipos y modelos de máquinas, en la modalidad,

horarios y lugares, indicados en la hoja de Descripción del Servicio adjunta a este ServicePac.

Servicio de Mantenimiento

El Servicio comprende el diagnóstico de fallas para determinar el origen de un mal funcionamiento y los posteriores trabajos necesarios tendientes a lograr la corrección del mismo, mediante reparación, ajuste o reemplazo de partes o elementos componentes, deteriorados en condiciones normales de uso, fallas de fabricación o similares.

IBM proveerá la mano de obra y repuestos necesarios para mantener la máquina registrada de conformidad a las condiciones de funcionamiento indicadas en el manual de usuario de la misma, bajo los términos y condiciones aquí definidos y por el período de tiempo indicado en la hoja de Descripción del Servicio .






Los repuestos o partes de sustitución, suministradas durante una reparación pueden no ser nuevos, en cuyo caso, estarán reacondicionados y en perfectas condiciones de funcionamiento.



Los repuestos o partes sustituidas, pasarán a ser propiedad de IBM.

IBM tendrá la opción de reparar la máquina defectuosa o cambiarla por otra. A su elección: 1) IBM reparará la máquina que falla o la reemplazará; y 2) IBM prestará el Servicio en el domicilio del Cliente o en un centro de servicio.
El Servicio de mantenimiento será provisto en la localidad donde se encuentre la máquina, siempre que la localidad se encuentre detallada en la hoja de Descripción del Servicio.

Si el Servicio debe ser brindado sobre una máquina situada a más de 30 kilómetros de una localidad indicada en la hoja de Descripción del Servicio, éste se realizará con un cargo adicional por viaje, de acuerdo a las tarifas de IBM vigentes al momento de la prestación del servicio, las cuales serán informadas al Cliente al momento en que éste lo solicite.

El Cliente es responsable que, en el momento de efectuarse la visita del representante técnico de IBM (si ello aplicare de acuerdo a lo señalado en la hoja de Descripción del Servicio), la máquina esté disponible para el Servicio y que se encuentre con todos los accesorios y herramientas de diagnostico con los que se suministra la máquina en el momento de venta. Adicionalmente, es responsable de la elaboración de la copia de respaldo de la información (“backup”) como así también de suministrar el espacio adecuado para la ejecución del Servicio.
En todos los casos en que la máquina deba ser traslada a un centro de reparaciones IBM

o dentro del radio de 30 kilómetros de una localidad que cuente con representante técnico IBM residente, el transporte de la misma estará a cargo del Cliente.

Cuando el tipo de servicio requiera que el Cliente envíe la máquina defectuosa a un centro de reparaciones designado por IBM, el Cliente deberá enviarla con el embalaje adecuado y a su costo, salvo indicación en contrario por parte de IBM. Una vez que IBM haya reparado o cambiado la máquina, la devolverá al Cliente a costo de éste último, a menos que IBM estipule lo contrario. IBM es responsable por la pérdida o daños a la máquina mientras la misma 1) se encuentre en su poder o 2) se encuentre en tránsito en aquellos casos en que los gastos de transporte estén a cargo de IBM.

Reemplazos:

Cuando el Servicio implique el cambio de una máquina de propiedad del Cliente o parte de esta, la máquina o parte reemplazada por IBM pasará a ser propiedad de IBM y el reemplazo pasará a







ser de propiedad del Cliente. El Cliente manifiesta que todas las partes a ser reemplazadas serán genuinas e inalteradas. El reemplazo puede no ser nuevo pero estará en buenas condiciones de funcionamiento y será funcionalmente equivalente a la parte reemplazada. El reemplazo asumirá el status del Servicio de mantenimiento que tenía la Maquina o la parte reemplazada. Antes de que IBM cambie una máquina o una parte, el Cliente acuerda retirar todo dispositivo, parte, opción, alteración y adición que no esté cubierto por el Servicio. El Cliente también garantiza que la máquina o la parte están libres de toda restricción u obligación legal que impida el cambio.

Algunas partes de máquinas IBM se designan como Unidades que el Cliente Reemplaza (denominadas "CRU"), por ejemplo, teclados, memoria o unidades de disco duro. IBM proporciona al Cliente las CRU para que el Cliente las reemplace. El Cliente debe devolver a IBM todas las CRU defectuosas dentro de los 30 días siguientes a que el Cliente haya recibido la CRU de reemplazo. El Cliente es responsable de descargar las actualizaciones designadas del Código de máquina y el LIC desde un sitio Web de IBM en Internet o de cualquier otro medio de almacenamiento electrónico y de seguir las instrucciones que IBM proporcione.

Exclusiones:

El Servicio no cubre:

1. Accesorios, suministros (tóner, cintas de impresión, papel, etiquetas) y ciertas partes tales como baterías, marcos, armazones y tapas de cubiertas.
2. Reparaciones por daños o fallas ocasionadas por corriente débil, condiciones de instalación fuera de las recomendadas por IBM.
3. Máquinas dañadas por mal uso, accidente, desastre, abuso, modificaciones o instalación de dispositivos adicionales NO-IBM, intervención de terceros, modificaciones o ambiente físico

u operativo inadecuados.

4. Máquinas cuyas etiquetas de identificación o las de sus partes hayan sido retiradas o alteradas.
5. Fallas causadas por un producto por el cual IBM no sea responsable.
6. A una máquina en la cual el Cliente esta usando una función o capacidad diferente a las autorizadas por escrito por IBM.

Precio y modalidad de Pago:

Cuando el Cliente adquiere el ServicePac directamente desde IBM, el ServicePac formará parte del contrato de compra-venta de la/s Maquina/s suscrito entre el Cliente e IBM.

En caso que el Cliente haya adquirido el ServicePac desde un Business Partner deberá efectuar el pago directamente al Business Partner con el precio y las condiciones estipuladas por este último.





IBM se reserva el derecho de no aceptar la solicitud del Cliente para contratar el Servicio objeto de este instrumento, si para dicha fecha, El Cliente mantiene obligaciones de pago pendientes con IBM vencidas por más de treinta (30) días.



Responsabilidad de IBM:

(a) La responsabilidad contractual de IBM por cualesquiera daños y perjuicios y/o pérdidas que se puedan presentar como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de IBM o debidos a cualquier otra causa relacionada, se limita a la compensación de solamente aquellos daños y perjuicios y pérdidas que se comprueben y que realmente hayan surgido como consecuencia inmediata del incumplimiento de dichas obligaciones, sin exceder la cantidad que sea mayor entre las dos siguientes:

(i) 100.000 dólares de los Estados Unidos de América (cien mil dólares de los Estados Unidos de América) o el equivalente en moneda local; o

(ii) El monto del precio Servicio (en caso de ser periódicos o repetitivos, se aplican los cargos correspondientes a los últimos 12 meses) que haya causado los daños y perjuicios o pérdidas.

(b) La limitación de responsabilidad que se establece en la sección (a) anterior no se aplicará en los siguientes casos:

(i) pago de daños y perjuicios resultantes del daño físico a personas (incluyendo la muerte); o

(ii) daño a bienes tangibles muebles e inmuebles de los cuales IBM resulte responsable.









(c) Bajo ninguna circunstancia IBM será responsable contractualmente por cualquiera de los siguientes motivos:

(i) Pérdidas de ganancias, aun cuando éstas surjan como consecuencia inmediata del evento que haya generado los daños y perjuicios;

(ii) Pago de daños y perjuicios o pérdidas indirectas, o lucro cesante, aun cuando dichos daños y perjuicios o pérdidas pudieran haber sido previstos o IBM hubiera sido informado de tal posibilidad o de su posible ocurrencia;

(iii) la pérdida de datos o el daño causado a ellos;

(iv) por la pérdida de fondos (dinero) contenidos en, suministrados por o asociados con la máquina; y

(v) Las pérdidas de negocios, ingresos, reputación o ahorros previstos.

(d) La limitación de responsabilidad de esta sección se aplica no solamente a IBM sino también a los subcontratistas de IBM, los proveedores de IBM y los desarrolladores de Programas para IBM, y representa el monto máximo por el cual IBM es solidariamente responsable junto con dichos subcontratistas, proveedores y desarrolladores de Programas.

Garantía del Servicio:

IBM garantiza que el Servicio:

1. se llevarán a cabo con un nivel de cuidado y aptitud razonable; y
2. de acuerdo con la descripción actualizada que de dicho Servicio se haga en este Contrato o en cualquier documento que sea parte del mismo.

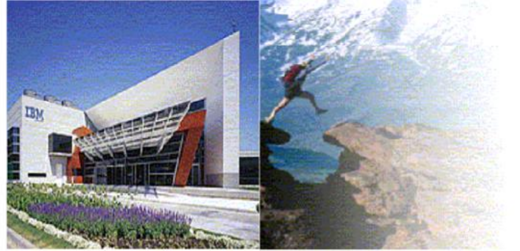
Las garantías previstas en el presente Contrato son las únicas y exclusivas que IBM otorga al Cliente. Por consiguiente, queda excluida cualquier otra garantía u obligación expresa o implícita.

Casos No Cubiertos por la Garantía:

IBM no garantiza el funcionamiento sin interrupciones o libre de errores de una máquina o Servicio ni que IBM corregirá todos los defectos que eventualmente pudieran surgir.

Condiciones Generales:






1. Toda información intercambiada entre el Cliente e IBM será considerada como no confidencial. Si el Cliente o IBM requiriese el intercambio de información confidencial, se deberá firmar un acuerdo para el intercambio de información confidencialidad.
2. Ni el Cliente ni IBM iniciará acción contra la otra parte después de pasados dos (2) años del surgimiento de la causal correspondiente, salvo disposición legal expresa en contrario que impida dicha renuncia o limitación;
3. Ni el Cliente ni IBM será responsable por un incumplimiento a sus obligaciones debido al Caso Fortuito o a la Fuerza Mayor.



4. Ni el Cliente ni IBM pueden ceder el presente Contrato, en su totalidad o en parte, sin la autorización previa por escrito de la otra parte. Cualquier intento de hacerlo es nulo. Ni IBM ni el Cliente negarán tal autorización sin fundamento. La cesión del presente Contrato, en su totalidad o en parte, a una Empresa de la cual la parte cedente forma parte o a una organización sucesora resultante de una fusión o adquisición, no requiere de la autorización de la otra parte. A IBM se le permite además ceder los derechos por los pagos derivados del presente Contrato, sin autorización del Cliente. No se considera como cesión que IBM se desprenda de parte de los activos del negocio de IBM de una forma que afecte en modo similar a la totalidad de los clientes de IBM.
5. El Cliente acepta que es el único responsable de los resultados que se obtengan por el uso del Servicio.
6. En caso que alguna disposición del presente Contrato resulte inválida o no se pueda hacer cumplir en virtud de la decisión de una autoridad oficial competente, las demás disposiciones del presente Contrato se mantendrán totalmente vigentes y en efecto.

Alcance Geográfico:

Todos los derechos del cliente, todas las obligaciones mutuas entre IBM y el Cliente, que se adquieran u otorguen bajo este Contrato, serán válidos solo dentro del Territorio de la República de Chile.





Ley Jurisdicción Aplicable:

El Cliente e IBM constituyen sus domicilios en los indicados en la Tarjeta de Registro y aceptan que el Contrato estará sujeto a las leyes de la República de Chile y que cualquier litigio se resolverá exclusivamente ante los Tribunales Ordinarios de la Ciudad de Santiago.



IBM de Chile S.A.C

Avda. Providencia 655, Santiago

Mesa Central: 02-2006000